



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la  
Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y  
GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORES

Br. Jorge Belsen Bazan Guevara  
Br. Janet Rosario Romero Gutierrez

ASESORA

Dra. Paula Viiviana Liza Dubois

SECCIÓN

EDUCACIÓN E IDIOMAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovación Pedagógica

PERU – 2015

Mgtr. Mercedes Nagamine Miyashiro

Presidenta

Ommero Trinidad Vargas MBA

Secretario

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios, a nuestros padres porque nos brindan el apoyo y la fortaleza necesaria para salir adelante, y a nuestro adorado hijo Fabricio Alejandro que a pesar de sus 9 años nos ha dado las fuerzas, comprensión y amor que necesitamos para seguir adelante, manteniendo el espíritu de superación para ser mejores cada día.

## **Agradecimiento**

A todas las personas que nos ayudaron directa e indirectamente en la ejecución de este proyecto, y muy en especial a los asesores, por su apoyo y orientación en esta investigación. Al Director y personal que labora en la Escuela Técnico Superior PNP Puente Piedra, por brindarnos las facilidades que se requería para la ejecución de la investigación.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Nosotros, Jorge Belsen Bazan Guevara y Janet Rosario Romero Gutierrez de la escuela de Postgrado de la universidad Cesar Vallejo, identificados con DNI 07465873 Y 08652981 respectivamente, con la tesis titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias por las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería uso ilegal de información ajena o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Comas, Marzo del 2015.

Firma: .....

DNI: 07465873  
JORGE BAZAN GUEVARA

.....  
DNI: 08652981  
JANET ROMERO GUTIERREZ

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar tesis de Maestría en Educación con mención en Gestión y Docencia educativa, se presenta el trabajo de investigación denominado “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012”.

El propósito de la investigación fue disponer de una información valedera donde se observa la relación entre las dos variables en estudio con lo que se pueda desarrollar la gestión óptima en la escuela de formación policial.

El presente trabajo está dividido en seis capítulos los cuales contienen: En el primer capítulo el problema de investigación, en el segundo capítulo el marco teórico, en el tercer capítulo la hipótesis y las variables, en el cuarto capítulo el marco metodológico, en el quinto capítulo los resultados, en el sexto capítulo la discusión, además contiene las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, y finalmente los Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

**Los autores.**

## Índice

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv

### Capítulo I. Planteamiento del Problema

1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Justificación, relevancia y contribución	23
1.3.1. Teórica	23
1.3.2 Practica	23
1.4 Objetivos	23
1.4.1. Objetivos General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23

### Capítulo II. Marco Referencial

2.1 Antecedentes	26
2.1.1 Antecedentes Nacionales	26
2.1.2 Antecedentes Internacionales	34
2.2 Marco teórico	36
2.3 Perspectiva teórica	67

<b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b>	<b>71</b>
3.1 Hipótesis	71
3.1.1 Hipótesis General	71
3.1.2 Hipótesis Específicas	71
3.2 Identificación de variables	71
3.3 Descripción de variables	72
3.3.1 Definición conceptual	72
3.3.2 Definición operacional	73
3.4 Operacionalización de variables	74
 <b>Capítulo IV. Marco metodológico</b>	
4.1 Tipo de investigación	77
4.2 Población, muestra y muestreo	79
4.3 Criterios de selección	79
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento	80
4.6 Métodos de análisis e interpretación de datos	82
 <b>Capítulo V. Resultados</b>	
5.1 Descripción de los resultados	84
5.2 Contrastación de las hipótesis	91
 <b>Capítulo VI. Discusión</b>	<b>99</b>
 <b>Conclusiones</b>	<b>103</b>
 <b>Recomendaciones</b>	<b>104</b>
 <b>Referencias bibliográficas</b>	<b>106</b>
 <b>Anexos</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	116
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos GRRHH y SL	118
Anexo 3: Base de datos de prueba piloto de Gestión RRHH	123
Anexo 4: Base de datos de prueba piloto satisfacción labora	124



Anexo 5: Certificado de Validez del Instrumento GRRHH	125
Anexo 6: Tabla 5. Resultados de confiabilidad de los Instrumentos	129
Anexo 7: Tabla 6. Nivel de valoración de las Variables	130
Anexo 8: Tabla 7. Interpretación del Coeficiente de correlación Spearman Rho	131

## Índice de Tablas

Tabla 1: Reseña de las Facetas de satisfacción laboral	61
Tabla 2: Naturaleza de las variables de estudio	72
Tabla 3: Operacionalización de variable gestión de recursos humano	74
Tabla 4: Operacionalización de variable satisfacción laboral	75
Tabla 5: Resultados de confiabilidad de los Instrumentos	129
Tabla 6: Valoración para determinar el nivel de gestión de recursos Humanos y satisfacción laboral	130
Tabla 7: Interpretación del Coeficiente de correlación Spearman	131
Tabla 8: Frecuencias y porcentajes de los niveles de recursos humanos	84
Tabla 9: Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción laboral	85
Tabla 10: Frecuencias y porcentajes de la significación tarea	86
Tabla 11: Frecuencias y porcentajes de condiciones de trabajo	87
Tabla 12: Frecuencias y porcentajes de reconocimiento personal	88
Tabla 13: Frecuencias y porcentajes de beneficios económicos	89
Tabla 14: Resultados de la Prueba de contrastación de los puntajes De recursos humanos y satisfacción laboral	90
Tabla 15: Relación de recursos humanos y satisfacción laboral	92
Tabla 16: Relación de recursos humanos y significación tarea	93
Tabla 17: Relación de recursos humanos y condiciones de trabajo	94

Tabla 18: Relación de recursos humanos y reconocimiento personal y/o social	95
Tabla 19: Relación de recursos humanos y beneficios económicos	97

## Índice de Figuras

Figura 1: Gestión de recursos humanos	84
Figura 2: Satisfacción laboral	85
Figura 3: Significancia tarea	86
Figura 4: condiciones de trabajo	87
Figura 5: Reconocimiento personal y/o social	88
Figura 6: Beneficios económicos	89
Figura 7: Distribución de frecuencias y porcentajes de las dos variables	90

## Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo “Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral en la Escuela Técnico Superior-PNP, Puente Piedra, 2012”.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 65 trabajadores y la muestra fue censal. Mediante la técnica de encuesta se aplicó un instrumento constituido de dos partes: Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral aplicado al total de la población. La validez y confiabilidad de dichos instrumentos fueron debidamente demostradas.

Las conclusiones: Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.627$ ) y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en los trabajadores de la ETS PNP Puente Piedra, 2012. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos, mayor será su satisfacción laboral, 2) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación alta ( $r=0.777$ ), y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y la significación laboral en la ETS PNP Puente Piedra, 2012. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos, mayor será la significación laboral, 3) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.582$ ), y significativa con una  $p=0.000$  ( $p<.05$ ), entre la gestión de recursos humanos y las condiciones de trabajo en la ETS PNP Puente Piedra, 2012, 4) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.569$ ) y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y el reconocimiento personal y/o social de los trabajadores de la ETS-PNP Puente Piedra, 2012. Es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos existirá el reconocimiento personal, 5) Existe relación positiva con un coeficiente de correlación moderada ( $r=0.532$ ), y significativa con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), entre la gestión de recursos humanos y los beneficios económicos en la ETS PNP Puente Piedra, 2012, es decir, mientras exista una buena gestión de recursos humanos, mejor será los beneficios económicos.

**Palabras Claves:** Gestión, Recursos Humanos, Satisfacción Laboral

## **Abstract**

In the present research is to target "Determining the relationship between HRM and Job Satisfaction in Higher Technical School-PNP, Puente Piedra, 2012". The research was conducted quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 65 workers and the sample census. Human Resources Management and Job Satisfaction applied to the total population: Through technical survey instrument consists of two parts was applied. The validity and reliability of these instruments were duly substantiated.

Conclusions: There is a positive relationship with a moderate correlation coefficient ( $r=0.627$ ) and significant at  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) between human resource management and job satisfaction among workers in the ETS PNP Puente Piedra, 2012. That is, while there is good management of human resources, greater job satisfaction, 2) There is a positive relationship with a high correlation coefficient ( $r=0.777$ ), and significant with  $p=0.000$  ( $p < .05$ ) between human resource management and labor significance in the ETS PNP Puente Piedra, 2012. That is, while there is a good human resource management, the greater the labor significance, 3) There is a positive relationship with a moderate correlation coefficient ( $r=0.582$ ), and significant with  $p=0.000$  ( $p < .05$ ) between human resource management and working conditions in the ETS PNP Puente Piedra, 2012, 4) There is positive relationship with a correlation coefficient moderate ( $r=0.569$ ) and significant at  $p=0.000$  ( $p < .05$ ) between human resource management and staff recognition and / or social workers ETS-PNP Puente Piedra, 2012. That is, while there is a good human resource management will exist personal recognition, 5) There positive relationship with a moderate correlation coefficient ( $r = 0.532$ ), and significant with  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ) between HRM and economic benefits in the ETS PNP Puente Piedra, 2012, ie, as long as a good human resource management, better economic benefits.

**Keywords:** Management, Human Resources, Job Satisfaction

## **Introducción**

La gestión de personas se ha convertido hoy en día en un tema estratégico para la competitividad, gestionar personas se constituye hoy en día en uno de los aspectos clave de la función gerencial. Si los gerentes modernos cuentan con equipos humanos de alta eficiencia que posean además adecuados niveles de motivación y compromiso con su institución, existirán mayores posibilidades de efectuar delegación de funciones a personal competente y motivado a desarrollar un trabajo y brindar un servicio de calidad. Esto conduce además a que los gerentes liberen tiempo para diseñar y ejecutar nuevos planes y estrategias de desarrollo institucional.

La satisfacción laboral es importante porque es un mecanismo importante de desarrollo personal, salud y bienestar, impulsador en el proyecto y en la calidad de servicio, contribuye a un clima positivo, potencia el trabajo en equipo, fortalece el logro adecuado de los objetivos, mejora la calidad del servicio, mejora atención a las quejas, facilita la empatía y la interacción con los usuarios, entre otros (Peiró, 1996). Es por ello, que la satisfacción laboral se considera como uno de los indicadores clásicos y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de las personas hacia su vida laboral.

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos (Hernández, 2003).

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los

trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades (Atalaya, 1999).

Por otro lado, el recurso humano, llámese trabajador, empleado o potencial humano, constituye el elemento fundamental de toda organización, y los procesos de gestión en torno a ello constituye un reto para todo gerente, y mucho más en el ámbito policial por ser una organización de carácter vertical.

Las corrientes modernas de la gestión de Recursos Humanos tienen procesos insustituibles como la planificación de los recursos humanos a corto, mediano y largo plazo, el reclutamiento, selección y formación académica, la capacitación, el desarrollo laboral y personal, bienestar de personal, la evaluación laboral del trabajador y su rendimiento frente al cargo desempeñado, la determinación del justiprecio por la labor desempeñada, el liderazgo y manejo de personal y por último el aseguramiento de un retiro oportuno y decoroso, todos ellos imprescindibles para alcanzar eficiencia y eficacia (Sherman, Bohlander y Snell, 2002).

En este trabajo se analizan teóricamente los determinantes de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral con el objeto de fundamentar la necesidad de monitorear la satisfacción en el empleo en la Escuela Técnico Superior de la PNP, a través de índices que puedan medirla y que sirvan de referencia para la toma de decisiones sobre políticas en esa materia.